

Міністерство освіти та науки України
Кіровоградський національний технічний університет

Факультет економіки та менеджменту
Кафедра економіки та організації виробництва

ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ БЕСІД ТА ПЕРЕГОВОРІВ

*МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ*

для студентів спеціальності 6.030.504 “Економіка підприємства”

Міністерство освіти та науки України
Кіровоградський національний технічний університет

Факультет економіки та менеджменту
Кафедра економіки та організації виробництва

ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ БЕСІД ТА ПЕРЕГОВОРІВ

*МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ*

для студентів спеціальності 6.030.504 “Економіка підприємства”

Затверджено на засіданні кафедри
економіки та організації виробництва
Протокол № 1 від 31.08.2015 р.

Кіровоград - 2015

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| 1. МЕТА, ПРЕДМЕТ ТА ЗАДАЧІ ДИСЦИПЛІНИ | 4 |
| 2. МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИВЧЕННЯ МАТЕРІАЛІВ ЗА ТЕМАМИ ЛЕКЦІЙ | 4 |
| 4. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ | 9 |
| 5. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА | 10 |
| 6. ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА СТУДЕНТА | 29 |
| 7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА | 30 |

1. МЕТА, ПРЕДМЕТ ТА ЗАДАЧІ ДИСЦИПЛІНИ

Спілкування є основою і важливою частиною налагоджування взаємозв'язків та співробітництва людей як в особистому житті, так і в професійній діяльності.

Які б правила не діяли там, де вам доведеться працювати, розмова завжди буде лежати в основі вашої діяльності в якості спеціаліста, менеджера або керівника. Ваша спроможність вести продуктивні бесіди буде визначати вашу здатність:

- доводити до свідомості людей поставлені цілі;
- переконувати їх;
- вирішувати проблеми;
- підбивати підсумок досягнень.

Мета викладання дисципліни полягає в формуванні у студентів розуміння основних питань взаємозв'язку комунікації та ділового спілкування в особистому житті та професійній діяльності як майбутніх спеціалістів, менеджерів усіх ланок управління.

Предмет навчальної дисципліни – вивчення ефективних способів та методів ділового спілкування.

Задачі вивчення дисципліни спрямовані на набуття практичних навичок ведення ділових бесід та переговорів в професійній діяльності при вирішенні різноманітних питань у зовнішньому та внутрішньому середовищах підприємств (організацій), а також в особистому житті.

Мета даних методичних вказівок надати студентам допомогу при самостійній роботі над вивченням теоретичних питань дисципліни, підготовки до практичних занять, виявленні недоліків у навичках ведення ділових бесід, за допомогою наведених тестів та питань для самоконтролю отриманих знань.

2. МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИВЧЕННЯ МАТЕРІАЛІВ ЗА ТЕМАМИ ЛЕКЦІЙ

Тема 1. Вступ. Зміст дисципліни

Основні питання теми: Спілкування в житті людини. Ділове спілкування в професійній діяльності спеціалістів та менеджерів. Мета, предмет і задачі дисципліни. Структура дисципліни.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми, необхідно звернути увагу на роль та види ділового спілкування в житті людини, цінність розвитку навичок ефективного ділового спілкування для майбутньої кар'єри.

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

1. Що вивчає дисципліна «Ведення ділових бесід та переговорів»?
2. Які ви знаєте види спілкування?
3. Які ви знаєте види (форми) ділового спілкування?
4. Які функції виконує управлінське спілкування?
5. Навіщо треба вчитися спілкуванню взагалі та діловому спілкуванню зокрема?
6. В чому полягає основне завдання ділового спілкування?

Тема 2. Ділові бесіди та переговори

Основні питання теми: Поняття основних видів ділового спілкування. Підготовка до ділової бесіди. Модель для проведення продуктивних бесід.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми, необхідно звернути увагу на відмінності різних форм ділового спілкування та фактори, які впливають на їх продуктивність.

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

1. Чим відрізняється ділова розмова від ділової бесіди?
2. Чим відрізняється ділова бесіда від ділових переговорів?
3. Що і як впливає на продуктивність ділових бесід?
4. Які різновиди ділових бесід ви знаєте та чим вони відрізняються?
5. В чому полягає підготовка до ділової бесіди?
6. На які ключові питання треба відповісти при підготовці до бесіди щодо встановлення відносин?
7. На які ключові питання треба відповісти при підготовці до бесіди щодо виявлення можливостей?
8. Які ви знаєте правила ведення ділових бесід?
9. Які прийоми заборонено використовувати під час проведення ділової бесіди?
10. В чому суть чотирьох ступеневої моделі проведення переговорів?

Тема 3. Способи ведення переговорів

Основні питання теми: Критерії оцінки успішності проведених переговорів. Способи (підходи) ведення переговорів. Від чого залежить успіх на переговорах.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми, необхідно звернути увагу на систему критеріїв, які використовуються для оцінки успішності проведених переговорів, на відмінності різних способів їх проведення та фактори, які впливають на їх результативність.

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

1. Які критерії використовуються для визначення успішності проведених переговорів?
2. Чим відрізняється м'який підхід проведення переговорів від жорсткого?
3. Чим відрізняється жорсткий спосіб проведення переговорів від «принципового»?
4. Які базові елементи використовуються в «принциповому» способі проведення переговорів?
5. В чому суть принципового способу проведення ділових переговорів?
6. Які фактори сприяють успіху проведення ділових переговорів?

Тема 4. Підготовка до переговорів

Основні питання теми: Планування підготовки до переговорів. Збір та обробка потрібної інформації. Вибір стратегії ведення переговорів. Узгодження умов ділової зустрічі по телефону. Використання телефону в професійній діяльності.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми, необхідно звернути увагу на переваги планування підготовки до ділових переговорів та перелік робіт, які необхідно виконати на цьому етапі, яку обрати стратегію, в залежності від ситуації.

Нагадаємо, що під стратегією розуміють мистецтво планування і керівництва підготовкою будь-яких операцій (частіше військових).

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

1. Коли ми можемо домовлятися про початок проведення ділових переговорів?

2. Які види робіт включаються в план підготовки до проведення ділових переговорів?

3. В чому суть «Ви підходу» при підготовці до проведення переговорів?

4. В чому полягають переваги планування підготовки до переговорів?

5. Які види стратегій проведення переговорів ви знаєте?

6. Яка стратегія проведення переговорів є найбільш ефективною?

7. В яких випадках ефективна стратегія «Виграш»?

8. В яких випадках ефективна стратегія «Виграш / Виграш або НЕ ЗВ'ЯЗУВАТИСЯ»?

9. Які переваги має телефон у діловому спілкуванні?

10. Які недоліки має телефон у діловому спілкуванні?

11. На які питання треба дати відповідь собі перед тим як зателефонувати комусь по будь-якій діловій справі?

12. В чому полягає підготовка до ділової телефонної розмови по будь-якій діловій справі?

13. Які правила ділового спілкування по телефону ви знаєте?

14. Що треба зробити після телефонної ділової розмови?

Тема 5. Тактика ведення ділових переговорів

Основні питання теми: Структура ділової бесіди. Початок ділової бесіди. Встановлення контакту з співрозмовником. Фаза інформування. Техніка мовлення. Тактика ведення переговорів.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми, необхідно запам'ятати назви фаз ділової бесіди, звернути увагу на те, що між ними нема чітких меж, зрозуміти основні завдання кожної фази та основні тактичні прийоми, які забезпечують встановлення контакту зі співрозмовником та ведуть до успішного завершення ділових бесід та переговорів.

Нагадаємо, що під тактикою розуміють сукупність засобів та способів, які використовуються для досягнення поставлених цілей.

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

1. Які основні завдання фази початку ділової бесіди?

2. Як установити контакт із співрозмовником?

3. Які ви знаєте основні методи початку бесіди?

4. Які основні завдання фази інформування в діловій бесіді?

5. Як впливає техніка мовлення на сприйняття інформації співрозмовником?

6. Що ви розумієте під тактикою ведення переговорів та чим вона відрізняється від стратегії?

7. Які визнаєте тактичні прийоми ведення ділових бесід?

Тема 6. Техніки постановки питань, активного слухання та переконання співрозмовника

Основні питання теми: Переваги та функції питань. Види та техніка постановки запитань. Невербальні засоби спілкування Техніка активного слухання. Переконання співрозмовників, техніки аргументування та контраргументування.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми, необхідно звернути увагу на те, що питання є невід'ємною частиною будь-яких переговорів, виконують певні функції, які використовуються у відпоадних випадках. Запам'ятати та в подальшому використовувати основні правила активного слухання та переконання співрозмовника, сильні аргументи і не користуватися вивертами та спекулятивними методами аргументації

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

1. Які функції виконують питання в ході ділових переговорів?
2. Які основні види питань ви знаєте та коли їх треба використовувати?
3. Які засоби невербального спілкування ви знаєте?
4. Які невербальні засоби можуть вказати на те, що контакт із співрозмовником встановлений?
5. Які невербальні засоби можуть вказати на те, що співрозмовник прийняв рішення по вашій пропозиції?
6. Що ви розумієте під активним слуханням?
7. Які ви знаєте основні правила активного слухання?
8. Як треба переконувати співрозмовника?
9. Які аргументи вважаються сильними?
10. Які аргументи вважаються слабкими?
11. Які аргументи вважаються непереконалими?
12. Які правила аргументації ви знаєте?
13. Які ви знаєте методи аргументування та контраргументування?
14. Які методи (техніки) аргументування відносяться до спекулятивних?

Тема 7. Відповіді на запитання та заперечення

При вивченні теми розглядаються такі основні питання: Коли і як відповідати на запитання. Заперечення, їх причини та способи подолання. Відмовки та їх подолання.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми необхідно запам'ятати, що існують різні варіанти відповідей на запитання за часом і в залежності від їх складності, які мають різну ефективність використання в певних ситуаціях. Ці рекомендації відносяться і до заперечень та вивертів, які використовують співрозмовники під час переговорів.

Після вивчення цих матеріалів ви повинні вміти відповісти на такі запитання:

1. Коли відповідати на питання?
2. Як відповідати на складні питання?
3. Якими причинами можуть бути зумовлені заперечення у переговорах?
4. Як відрізнити заперечення від відмовки?
5. Які основні правила обробки заперечень ви знаєте?

6. З яких кроків складається алгоритм обробки заперечення?
7. Як подолати відмовку?

Тема 8. Особливості переговорів про ціни виробів або послуг

При вивченні цієї теми розглядаються такі основні питання: Фактори, які впливають на ціну. Фази ділової бесіди при продажу товарів (послуг). Психологічні аспекти переговорів про ціну. Тактика ведення переговорів про ціну. Способи обґрунтування ціни.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми вам необхідно зрозуміти, що купують клієнти, тобто за що вони платять гроші, які основні фактори впливають на рівень ціни, чим відрізняються категорії ціна та цінність, які психологічні особливості переговорів про ціну має знати продавець, обґрунтовуючи ціну та тактику ведення переговорів про неї.

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

1. Які основні фактори впливають на рівень ціни товару (послуги)?
2. Який зміст основних фаз бесіди про ціну товару?
3. Коли покупець погоджується з названою ціною товару?
4. В чому полягають тактичні прийоми ведення переговорів про ціну товару?
5. Що має робити продавець, коли покупець заявляє: «Це дуже дорого!»?

Тема 9. Ускладнення на переговорах та способи їх подолання

Основні питання: Виверти, які використовують на переговорах. Як вести себе, коли співрозмовник поводить себе неетично, «тисне» на вас, не згоден з вашими пропозиціями.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми вам необхідно зрозуміти, що ви не повинні користуватися такими вивертами під час будь-яких переговорів, але ви повинні вміти виявляти їх і знати як себе поводити в тій чи іншій ситуації, якщо їх застосовують проти вас.

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

1. Які основні виверти у переговорах може використати ваш співрозмовник?
2. Що треба робити, коли ви підозрюєте, що співрозмовник використовує ті чи інші виверти?
3. Що робити, коли інша сторона має більш вигідну позицію та «тисне» на вас?
4. Що робити, коли ви обговорюєте взаємні інтереси, а інша сторона жорстко дотримується заявленої позиції?
5. Що робити, коли партнер по переговорах не згоден з вашими пропозиціями?

Тема 10. Як ефективно завершити переговори

Основні питання теми: Цілі завершальної частини бесіди. Коли переходити до завершальної частини бесіди. Резюме проведеної частини бесіди. Способи

прискорення прийняття рішення. Чи необхідно “тиснути” на співрозмовника. Що робити після того, як рішення прийняте? Забезпечення довгострокового успіху у відносинах з партнером по переговорах.

Вивчаючи матеріали лекції та рекомендованої літератури з цієї теми необхідно взяти до уваги, що треба ретельно обирати час переходу до завершальної частини ділової бесіди, обов’язково зробити резюме проведеної частини бесіди, а після прийняття рішення співрозмовником виконати дії, які забезпечать подальшу співпрацю з ним, якщо це для вас важливо.

Питання для самоперевірки знань, обговорення, підготовки до поточного та підсумкового контролю:

1. Які основні завдання завершальної частини ділової бесіди?
2. Коли треба переходити до завершальної частини бесіди?
3. Чому і як необхідно робити резюме проведеної частини бесіди?
4. Коли і як використовувати способи прискорення прийняття рішення співрозмовником?
5. Що робити після того, як рішення прийняте?
6. Що робити для забезпечення довгострокового успіху у відносинах з партнером по переговорах?

3. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

| № пз | Тема та основні питання практичного заняття | Кількість учб. годин |
|------|--|----------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | <u>Визначення особистих якостей та навичок для успішного ведення ділових бесід та переговорів</u> 1. Робота з тестами: «Що ви думаєте про самого себе» «Наскільки ви комунікабельні»; «Який ви співрозмовник»; «Наскільки ви впевнені в собі». Вправи на тренінг упевненості в собі. « Чи вмієте ви вести переговори?»; «Ваш стиль ведення переговорів»; «Наскільки ви честолубний»; «Наскільки ви терплячий»; «Наскільки ви асертивні»; «Наскільки ви уважні?». 2. Вправи на тренінг упевненості в собі. | 2 |
| 2 | <u>Визначення особистих якостей та навичок для успішного ведення ділових бесід та переговорів</u> 1. Аналіз результатів роботи над іншими тестами, які наведені в розділі «Самостійна робота», та розробка заходів по усуненню виявлених недоліків. 2. Ролева гра «Обираємо місце куди родина поїде у відпустку». | 2 |
| 3 | <u>Підготовка до переговорів.</u> Складання плану підготовки до переговорів по вирішенню проблеми. Наприклад, «Постачання обладнання», «Підготовка до відрядження на підприємство в іншому місті з метою отримати матеріали про досвід впровадження нової системи оплати праці». Призначення ділової зустрічі по телефону. | 2 |

| | | |
|-----|---|----|
| | Розробка плану телефонної бесіди з комерційною пропозицією будь – чого та захисту змісту його пунктів. Гра “Комерційна пропозиція по телефону”. | |
| 4,5 | <u>№6. Мистецтво слухати, розуміти та переконувати.</u> Гра “Будь собою” (відпрацювання ефективного початку бесіди, встановлення контакту, психодіагностика стану співрозмовника, впливу на вас його емоцій, міміки та жестів). Гра «Розмова викладача зі студентом, який прогулює заняття» Ігри “Копіювальна машина” та “Видача завдання підлеглому працівнику” (мета – тренування в активному слуханні, розумінні співбесідника, виявленні суті конфлікту, пошуку компромісу та вмінні переконувати). Гра «Катастрофа в пустелі» (мета – тренінг навичок переконання співрозмовників та досягнення консенсусу). | 2 |
| 6 | <u>Відповіді на запитання та заперечення.</u> Особливості переговорів про ціни виробів. Аналіз ігрової ситуації “Лаж” (мета – проаналізувати текст розмови продавця комп’ютерної програми “Склад” з покупцем та визначити всі недоліки проведеної ними бесіди). Гра “Назвіть мені ціну” (повинна проілюструвати основні принципи ведення переговорів, вміння ставити запитання по визначенню потреб, обґрунтовувати ціну, переконувати співрозмовника, вчасно та ефективно завершувати переговори). | 2 |
| 7,8 | <u>Дискусія на задану тему</u> Гра «РОНДІС»(розвиток навичок ділового спілкування) мета – формування навичок ефективної комунікації, вміння висловлювати думки, уважно слухати партнерів, аргументовано вести полеміку, відповідати на запитання, говорити компліменти, критикувати, робити резюме. | 2 |
| 9 | Обговорення законів ведення переговорів, які сформулював Б. Трейсі. | 2 |
| | Всього | 14 |

4. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА

Самостійна робота студента охоплює вивчення основної рекомендованої літератури у відповідності до питань робочої програми дисципліни, опрацювання заданих тестів та за їх результатами розробка заходів по підвищенню вміння ведення ділових бесід (які треба оформити письмово до кожного тесту), підготовку до практичних занять та активну участь на них в ділових іграх та розгляді ситуацій.

Тести, які задані для самостійної роботи.

Тест 1 «Що ви думаєте про самого себе?»

Потрібно, щоб у людини склалося вірне уявлення про саму себе. Не варто вважати

себе всемогутнім. З другого боку, зменшувати свої здібності теж не слід. Як і у всьому, добре було б триматися золотієї середини. Ми пропонуємо вам тест, на питання якого треба відповідати «так» чи «ні».

1. Вас влаштовує ваш рівень матеріального забезпечення?
2. Ви охоче розповідаєте людям про себе, коли Вас запитують?
3. У вас є певні плани щодо майбутньої роботи?
4. Ви чітко знаєте, що Вам подобається, а що — ні?
5. Ви плануєте своє життя?
6. Ви пишаєтеся своїм зовнішнім виглядом?
7. Коли ви дивитеся в дзеркало, ви отримуєте задоволення від того, що там бачите?
8. Ви вважаєте що у вас нема проблем з навчанням?
9. Ви вважаєте, що відповідальність — це можливість показати, на що Ви здатні?
10. Труднощі, проблеми і перешкоди, що виникають у навчанні, тільки змушують Вас стиснути зуби і подвоїти зусилля для їх подолання?
11. Ви плануєте зустрічі з людьми, які вам цікаві?
12. Коли Ви йдете в якусь компанію. Ви розраховуєте розважатися?
13. Ви вважаєте, що Ви подобаєтеся більшості людей?
14. Ви можете підійти до незнайомої людини і завести з нею розмову?
15. Якщо ви чогось не знаєте або не зрозуміли, ви попросите пояснити?
16. Ви можете стриматися в розмові або суперечці, при цьому не розгніватись і не подумати, що краще б вам промовчати, адже співрозмовник знає цю справу краще?
17. Ви готові стояти на своєму і діяти так, як вважаєте за потрібне, навіть якщо інші сумніваються в правильності вашого рішення?
18. Якщо хтось поводить себе грубо і роздратовано, ви здатні зберігати спокій і не дозволити йому вас засмутити?
19. Ви можете визнати свою помилку, не втративши віри в себе?
20. Ви вважаєте себе цікавою людиною, з якою варто познайомитися?

Ваш результат

Зарахуйте собі по п'ять балів за кожне «так». Від 70 балів і вище — це дуже добрий результат, від 60 до 70 балів — хороший, від 50 до 60 — можна сказати, задовільний, менше 50 — значить, Ви себе не дооцінюєте.

Якщо Ви невисокої думки про себе, почніть з малого. Допоможіть кому-небудь. І Ваша самооцінка трохи покращає. Найкращий спосіб зрозуміти, що і Ви на щось заслуговуєте в цьому житті — зробити щось гарне разом з друзями або сусідами.

ТЕСТ 2 «ЯКИЙ ВИ СПІВРОЗМОВНИК»

Позначте ситуації, які викликають у вас незадоволення, досаду, або роздратування під час розмови з будь-якою людиною — товаришем, співробітником, безпосереднім начальником, керівником або просто випадковим співрозмовником

| № пп | ВАРІАНТИ СИТУАЦІЙ | Виклика ють досаду і роздрату вання |
|---------|-------------------|---|
| | | |

| | | |
|----|--|--|
| 1 | Співрозмовник не дає мені шансу висловитися, у мене є що сказати, але немає можливості вставити слово. | |
| 2 | Співрозмовник постійно перериває мене під час бесіди. | |
| 3 | Співрозмовник ніколи не дивиться в очі під час розмови, і я не упевнений, чи слухає він мене. | |
| 4 | Розмова з партнером часто викликає відчуття марної витрати часу. | |
| 5 | Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір займають його увагу займають більше, ніж мої слова. | |
| 6 | Співрозмовник ніколи не усміхається. У мене виникає відчуття незручності і тривоги. | |
| 7 | Співрозмовник завжди відволікає мене питаннями і коментарями. | |
| 8 | Що б я не сказав, співрозмовник завжди охолоджує мій запал. | |
| 9 | Співрозмовник завжди прагне спростувати мене. | |
| 10 | Співрозмовник перекручує значення моїх слів і вкладає в них інший зміст. | |
| 11 | Коли я задаю питання, співрозмовник примушує мене захищатися. | |
| 12 | Іноді співрозмовник перепитує мене, вдаючи, що не розчув. | |
| 13 | Не дослухавши до кінця, співрозмовник перебиває мене лише для того, щоб погодитися. | |
| 14 | Співрозмовник при розмові займається сторонніми справами: грає цигаркою, протирає скельця окулярів і т. п., і я твердо упевнений, що він слухає не уважно. | |
| 15 | Співрозмовник робить висновки за мене. | |
| 16 | Співрозмовник завжди намагається вставити слово в мою розповідь. | |
| 17 | Співрозмовник дивиться на мене дуже уважно, не моргаючи.. | |
| 18 | Співрозмовник дивиться на мене, як би оцінюючи. Це турбує. | |
| 19 | Коли я пропоную будь-що нове, співрозмовник говорить, що він думає так само. | |
| 20 | Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою: дуже часто киває головою, ахає і піддакує. | |
| 21 | Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жартики, анекдоти. | |
| 22 | Співрозмовник під час розмови часто дивиться на годинник. | |
| 23 | Коли я заходжу до кабінету, він лишає всі справи і всю увагу приділяє мені. | |
| 24 | Співрозмовник поводить так, ніби я заважаю йому робити щось важливе. | |
| 25 | Співрозмовник вимагає, щоб всі погоджувалися з ним. Будь-який його вислів завершується питанням: «Ви теж так думаете?» або «Ви згодні?». | |

Підведення підсумків:

Отже, якщо відсоток ситуацій, що викликають у вас досаду і роздратування, складає:

71 – 100% (18 –25). Ви поганий співрозмовник. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати.

40 – 70% (10 – 17). Вам властиві деякі недоліки. Ви критично відноситеся до висловів. Вам ще не дістає деяких вмінь гарного співрозмовника: уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на манері говорити, не прикидайтеся, не шукайте приховане значення в сказаному, не монополізуйте розмову.

10 – 39% (3 – 9). Ви гарний співрозмовник, але іноді відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте ввічливо його вислови, дайте йому час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мови і можете бути упевнені, що спілкуватися з вами буде ще приємніше.

0 – 9% (менш 3-х). Ви відмінний співрозмовник. Ви умієте слухати. Ваш стиль спілкування може стати прикладом для оточуючих.

ТЕСТ 3 «НАСКІЛЬКИ ВИ КОМУНІКАБЕЛЬНІ?»

Вам пропонується 16 питань, на кожний з яких слід відповісти однозначно: «так», «ні», «іноді».

| № пп | Зміст питання | Та к | Ні | Іноді |
|---------|--|---------|----|-------|
| 1 | На Вас чекає звичайна ділова зустріч. Чи вибиває вас з колії її очікування? | | | |
| 2 | Чи не відкладаєте ви візит до лікаря до того часу, поки вже не маєте терпіння? | | | |
| 3 | Чи викликає у вас збентеження і незадоволення доручення виступити з докладом, повідомленням, інформацією на будь-яку тему на нараді, зборах або іншому заході? | | | |
| 4 | Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де ви ніколи не бували. Чи прикладете ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження? | | | |
| 5 | Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з ким би то не було? | | | |
| 6 | Чи роздратуєтесь ви, якщо незнайома людина звернеться до вас з проханням (показати дорогу, сказати котра година і т.п.) | | | |
| 7 | Чи вірите ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко розуміти один одного? | | | |
| 8 | Чи посоромитеся ви нагадати знайомому, що він забув вам повернути 5 гривень, які зайняв кілька місяців тому? | | | |
| 9 | В ресторані або їдальні вам подали явно неякісну страву. Чи промовчите ви, лише розсерджено відсунувши тарілку? | | | |
| 10 | Опинившись наодинці з незнайомою людиною, ви не вступите з нею в бесіду і обтяжуватиметеся, якщо першим заговорить він. Чи це так? | | | |
| 11 | Вас приводить в жак будь-яка довга черга, де б вона не була (в магазині, бібліотеці, касі кінотеатру). | | | |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 12 | Чи боїтеся ви брати участь в будь-якій комісії по розгляду конфліктних ситуацій? | | | |
| 13 | У вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури і ніяких «чужих думок», із цього приводу, ви не визнаєте. Це так? | | | |
| 14 | Почувши десь в кулуарах явно помилкову точку зору, по добре відомому вам питанню, чи вважатимете ви за краще промовчати і не вступати в суперечку? | | | |
| 15 | Чи викликає у вас досаду будь-чие прохання допомогти розі братися в тому або іншому діловому питанні або навчальній темі? | | | |
| 16 | Чи охочіше ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) письмово, ніж усно? | | | |

Підведення підсумків. Проставте собі по 2 бали за відповідь «так», по 1 балу за відповідь «іноді» і по 0 балів за відповідь «ні». Підрахуйте набрані вами бали.

Якщо ви набрали 14 – 18 балів, то у вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте свого співрозмовника, достатньо терпимі в спілкуванні з іншими людьми, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. В той же час не любите галасливих компаній, екстравагантні витівки і багатослівність викликають у вас роздратування.

Якщо ви набрали 9 – 13 балів, то ви товариські (деколи, можливо, навіть понад міру). Цікаві, балакучі, любите висловлюватися з різних питань, що викликає роздратування оточуючих. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча і не завжди можете їх виконати. Чого вам бракує – так це посидючості, терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами. При бажанні, проте, ви зможете примусити себе не відступати.

Якщо ви набрали 4 – 8 балів, то ви, мабуть, дуже товариські, завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь в дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас головний біль. Охоче висловлюєтеся з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхневе уявлення. Усюди відчуваєте себе «в своїй тарілці». Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете довести його до кінця. З цієї причини керівники і колеги відносяться до вас з деяким побоюванням. Задумайтесь над цими фактами!

Якщо ви набрали 3 бали і менш, то ваша комунікабельність носить хворобливий характер. Ви говіркі, багатослівні, втручаєтесь в чужі справи, які не мають до вас ніякого відношення. Беретеся судити про проблеми, в яких абсолютно не компетентні. Вільно або мимовільно ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів в своєму оточенні. Ви запальні, образливі, нерідко необ'єктивні. Серйозна робота не для вас. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі всюди – важко з вами. Вам потрібно попрацювати над собою і своїм характером! Перш за все, виховайте в собі терпимість і стриманість, шанобливо відношення до людей. Нарешті, подумайте і про своє здоров'я: такий стиль життя не проходить безслідно.

ТЕСТ 4 «ЧИ ВМІСТЕ ВИ СПІЛКУВАТИСЯ З ЛЮДЬМИ?»

Запропонований вам тест містить 40 питань. Прочитайте їх і дайте відповідь на кожне з них «так» чи «ні». Результати відповідей відзначте на бланку, відзначаючи позитивну відповідь знаком «+» поряд з відповідним номером. Якщо відповідь на дане питання негативна, то в бланку відповідей закреслюйте номер цього питання хрестиком або поставте знак «-» . Стежте, щоб номер питання, на яке ви відповіли, співпадав з номером в бланку відповідей. Не витрачайте багато часу на обдумування. Відповідайте швидко. Можливо, на деякі питання вам буде важко відповісти. Тоді дайте на них ту відповідь, якій ви віддаєте перевагу. Не намагайтеся створити добре враження. Будьте щирими відповідаючи.

1. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтеся?
2. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх друзів до ухвалення ними ваших пропозицій?
3. Чи довго непокоїть вас відчуття образи, нанесеної вам будь-ким із ваших друзів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи є у вас бажання знайомитися з новими людьми?
6. Чи подобається вам брати участь в груповій роботі?
7. Чи правда, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Чи легко ви відмовляєтеся від здійснення ваших намірів, якщо виникають які-небудь труднощі?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші вас?
10. Чи подобається вам придумувати і організовувати з своїми друзями ігри та розваги?
11. Чи важко вам увійти до нової, для вас, компанії?
12. Чи часто ви відкладаєте на інші дні ті справи, які потрібно було б виконати сьогодні?
13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти з незнайомими людьми?
14. Чи наполягаєте ви, щоб ваш друзі діяли відповідно до ваших планів?
15. Чи важко вам освоїтися в новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з друзями, які не виконують обіцянок?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поспілкуватися з новою людиною?
18. Чи часто ви, при вирішенні важливих проблем, берете ініціативу на себе?
19. Чи виникає у вас бажання побути наодинці, коли вас дратують оточуючі?
20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтеся в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно бути серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, коли вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви труднощі, незручності або сором'язливість, коли треба проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтеся від частого спілкування з друзями?
25. Чи подобається вам брати участь в колективних іграх?
26. Чи часто ви проявляєте ініціативу, вирішуючи питання які зачіпають інтереси ваших друзів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда те, що ви рідко прагнете довести свою правоту.
29. Чи вважаєте ви, що взагалі не важко внести позитивні зміни в малознайому вам компанію?
30. Чи приймали ви участь в суспільній роботі в школі?

31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих невеликою кількістю людей?
32. Чи правда, що ви не будете наполягати на своєму рішенні, якщо його не відразу підтримали ваші друзі?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, коли потрапляєте в незнайому для вас компанію?
34. Ви із задоволенням приступаєте до організації різних заходів для друзів?
35. Чи правда, що ви відчуваєте себе упевненим, коли доводиться говорити щонебудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтесь в центрі уваги своїх друзів?
39. Чи часто ви бентежитесь, спілкуючись з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже упевнено відчуваєте себе у великій групі своїх друзів?

БЛАНК ДЛЯ ВІДПОВІДЕЙ

| | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 5 | 9 | 13 | 17 | 21 | 25 | 29 | 33 | 37 |
| 2 | 6 | 10 | 14 | 18 | 22 | 26 | 30 | 34 | 38 |
| 3 | 7 | 11 | 15 | 19 | 23 | 27 | 31 | 35 | 19 |
| 4 | 8 | 12 | 16 | 20 | 24 | 28 | 32 | 36 | 40 |

Для визначення величин коефіцієнтів комунікативних (уміння спілкуватися) і організаційних умінь (схильностей) зіставте ваші відповіді з дешифратором і підрахуйте кількість збігів окремо по комунікативних і організаційних схильностях.

ДЕШИФРАТОР

| Схильності | Відповіді | |
|---------------|--------------------------|--------------------------|
| | позитивні | негативні |
| комунікативні | номери питань 1-го рядка | номери питань 3-й рядка |
| організаційні | номери питань 2-го рядка | номери питань 4-го рядка |

Формули для розрахунку величини коефіцієнтів:

Коефіцієнт комунікативних умінь K_k = кількість збігів/ 20

Коефіцієнт організаційних умінь K_o = кількість збігів/ 20

Рівень розвитку комунікативних і організаційних умінь характеризується шкалою, яка наведена в таблиці нижче:

| K_k | K_o | Шкала оцінок |
|-----------|-----------|--------------|
| 0,1–0,45 | 0,2–0,55 | 1 |
| 0,46–0,55 | 0,56–0,65 | 2 |
| 0,57–0,65 | 0,66–0,7 | 3 |
| 0,66–0,75 | 0,71–0,8 | 4 |
| 0,76–1,0 | 0,81–1,0 | 5 |

Оцінка 1. Люди з низьким рівнем прояву комунікативних і організаційних умінь.

Оцінка 2. Люди з комунікативними і організаційними вміннями нижче середнього рівня. Вони не прагнуть спілкування, відчують себе скутими в новій компанії, вважають, що краще проводити час наодинці, обмежують свої знайомства, зазнають труднощів, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуються в незнайомих ситуаціях, не відстоюють своїх думок, важко переживають образи. В багатьох справах ухиляються від прийняття самостійних рішень.

Оцінка 3. Люди з середнім рівнем прояву комунікативних і організаційних умінь. Вони прагнуть контактів з людьми, не обмежують круг своїх знайомств, наполягають на власній думці, планують свою роботу, хоча потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю.

Оцінка 4. Люди з високим рівнем прояву комунікативних і організаційних умінь. Вони не губляться в новій обстановці, швидко знаходять друзів, постійно прагнуть розширювати коло своїх знайомих, займаються суспільною роботою, допомагають близьким, друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації суспільних заходів, здатні самостійно приймати рішення в критичних ситуаціях.

Оцінка 5. Люди з дуже високим рівнем розвитку комунікативних і організаційних умінь. Вони вимагають комунікативної і організаційної діяльності, швидко орієнтуються в складних ситуаціях, невимушено поведуться в новому колективі, ініціативні, прагнуть самостійно приймати рішення, відстоюють свою думку і добиваються, щоб вона була прийнята іншими. Вони можуть внести позитивний внесок в незнайому компанію, настирні в діяльності, яка їм до вподоби, і самі шукають справи, які б задовольняли їх потреби в комунікації і організаційній діяльності.

ТЕСТ 5 «ЧИ ВМІЄТЕ ВИ ВЕСТИ ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ»

Будь ласка дайте відповіді «так» чи «ні» на наступні питання:

1. Чи буває, що вас дивує реакція людей, з якими ви зустрічаєтесь вперше?
2. Чи є у вас звичка договорювати фрази, розпочаті вашим співрозмовником, тому що вам здається, що ви вгадали його думку, а він говорить занадто повільно?
3. Чи часто ви скаржитесь, що вам не дають всього необхідного для того, щоб успішно закінчити доручену роботу?
4. Коли критикують думку, яку ви поділяєте або колектив, у якому ви працюєте, чи заперечуєте ви (чи хоча б виникає у вас таке бажання)?
5. Чи здатні ви передбачити, чим ви будете займатися в найближчі 6 місяців?
6. Якщо ви попадаєте на нараду, де є незнайомі вам люди, чи намагаєтесь ви приховати вашу власну думку з обговорюваного питання?
7. Чи вважаєте ви, що в будь-яких переговорах завжди хтось стає переможцем, а хтось обов'язково програє?
8. Чи говорять про вас, що ви завзяті і твердолюбі?
9. Чи вважаєте ви, що на переговорах завжди треба просити більше того, що ви хочете одержати в остаточному підсумку?
10. Чи важко вам приховати свій поганий настрій, наприклад, коли ви граєте з друзями в карти і програєте?
11. Чи вважаєте ви необхідним заперечувати по всіх пунктах тому, хто на нараді висловив думку, протилежну вашій?
12. Чи неприємно вам, коли доводиться часто змінювати види діяльності?

13. Чи зайняли ви ту посаду і чи одержали ту зарплату, що намітили для себе кілька років тому?
14. Чи вважаєте ви допустимим скористатися недоліками інших заради досягнення своїх цілей?
15. Чи впевнені ви, що можете легко знайти аргументи, здатні переконати інших у вашій правоті?
16. Чи ви старанно готуетесь до зустрічей і нарад, у яких вам необхідно прийняти участь?

А тепер запишіть собі по одному балу за кожну відповідь, що співпала з наведеними нижче відповідями:

- | | | | |
|-------|--------|---------|---------|
| 1. Ні | 5. Так | 9. Ні | 13. Так |
| 2. Ні | 6. Ні | 10. Так | 14. Ні |
| 3. Ні | 7. Ні | 11. Так | 15. Ні |
| 4. Ні | 8. Так | 12. Так | 16. Ні |

Підрахуйте суму балів. І скільки у вас набралось?

Якщо від 0 до 5, то ви народжені не для переговорів. Найкраще вам підібрати собі роботу, де від вас цього і не буде вимагатися. **Так вважають автори тесту.** Але на нашу думку, вам не варто втрачати надію тому, що, оцінивши свої якості і вивчивши теорію переговорного процесу, виправляючи свої вади і постійно удосконалюючи себе можна значно підвищити свої можливості і навіть стати майстром в цій справі.

Якщо від 6 до 11, то ви добре вмієте вести переговори, але є небезпека, що ви виявите владні риси свого характеру в самий невідповідний момент. Тому вам варто зайнятися підвищенням своєї кваліфікації в цій сфері, а головне – вчитися жорстко тримати себе в руках.

Якщо від 12 до 16, то треба визнати, що ви завжди дуже вдало ведете переговори. Але будьте обережні! Оточуючі вас люди можуть подумати, що за цією спритністю ховається нечесність, що ви «граєте крапленими картами» і взагалі від вас краще триматися на значній відстані. А така думка не на користь справі.

ТЕСТ 6 «ЧИ ВМІЄТЕ ВИ КОНТРОЛЮВАТИ СЕБЕ В СПІЛКУВАННІ»

Нижче наведені 10 тверджень. Вам слід відповідати «так», якщо ви згодні з твердженням, чи «ні», якщо не згодні.

1. Мені здається, що наслідувати інших людей важко.
2. Я б, мабуть, міг при нагоді «зваляти дурня», щоб привернути увагу або потішити оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Людям іноді здається, що я переживаю більш глибоко, чим є насправді.
5. В компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. В різних ситуаціях і в спілкуванні з людьми я часто веду себе по – різному .
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я прагну поводитися відповідно до їх очікувань.
9. Я можу бути доброзичливим з людьми, яких я не можу терпіти.

10. Я завжди такий, яким здаюся.

Підведення підсумків: нарахуйте собі по одному балу за відповідь «ні» на 1-е; 5-е і 7-е питання і за відповідь «так» на решту питань. Підрахуйте суму балів. Якщо ви відповідали щиро, то про вас мабуть можна сказати наступне:

0 – 3 бала – у вас низький комунікативний контроль. ваша поведінка стійка, і ви не вважаєте за потрібне її змінювати залежно від ситуації. Ви здібні до щирого саморозкриття в спілкуванні. Деякі вважають вас не «дуже зручним співрозмовником» із – за вашої прямолінійності.

4 – 6 балів – у вас середній комунікативний контроль. Ви щирі, але стримані в емоційних проявах. Вам слід більше зважати на емоційні почуття.

7 – 10 балів – у вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, а також в змозі передбачати враження, яке справите на оточуючих.

ТЕСТ 7 «НАСКІЛЬКИ ВИ УПЕВНЕНІ В СОБІ»

На всі запитання тесту слід відповідати тільки “так” або “ні”

| № | Запитання | Так | Ні |
|----|--|-----|----|
| 1 | Чи часто ви відчуваєте раптову втому, хоча, по суті, ви і не перевтомлювалися? | | |
| 2 | Чи буває з вами таке, що ви раптом відчуваєте невпевненість – чи зачинили ви за собою двері? | | |
| 3 | Чи часто ви засмучуєтесь без певної причини? | | |
| 4 | Чи байдуже вам, коли, знаходячись у театрі, ви сидите в середині ряду? | | |
| 5 | Чи тяжко вам налаштуватися на несподіваний візит будь-кого? | | |
| 6 | Чи лякаєтесь ви інколи, коли раптом задзвонить телефон? | | |
| 7 | Чи часто вам сняться сни? | | |
| 8 | Чи швидко ви зазвичай приймаєте рішення? | | |
| 9 | Чи неприємно вам, якщо ви на своєму одязі знаходите пляму, а вам терміново треба кудись іти в такому вигляді? | | |
| 10 | Чи було з вами таке, що перед відпускнуою поїздкою ви раптом захотіли відмовитись від неї? | | |
| 11 | Чи неприємно вам, коли ви бачите, що хтось вас розглядає? | | |
| 12 | Чи просинаєтесь ви вночі з почуттям сильного голоду? | | |
| 13 | Чи виникає інколи у вас бажання залишитись наодинці із самим собою? | | |
| 14 | Якщо ви прийшли в ресторан один (одна), то чи сідаєте ви за стіл, за яким уже сидять відвідувачі, хоча є вільний столик? | | |
| 15 | Чи керуєтесь ви у своїх діях головним чином тим, чого очікують від вас інші? | | |

Підрахунок результатів:

Зарахуйте собі по 1 балу за відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 15 та по 1 балу за відповіді “ні” на запитання 7, 8, 9, 13, 14. Підсумуйте кількість балів.

Інтерпретація результатів:

0 балів. Ви настільки самовпевнені, що ваші відповіді здаються не зовсім щирими.

1 – 4 бали. Ви вільні від необачних вчинків, властивих неврастенікам. Певна частка невпевненості є не недоліком, а скоріше доказом гнучкості вашої психіки.

5 – 8 балів. У вас яскраво виявлена потреба почувати себе впевнено. Інші люди майже завжди можуть на вас покластися, Проте через цю вашу рису інколи страждає безпосередність виявлення почуттів.

9 – 12 балів. Ваша потреба бути впевненим у собі настільки сильна, що над вами висить небезпека частенько бачити речі не такими, якими вони є насправді, а такими, які відповідають вашим уявленням. Якщо ви не готові, хоча б зрідка, відважитися на “стрибок в невідоме”, то у вашому житті буде вкрай мало щасливих миттєвостей.

13 – 15 балів. Ваш страх перед непередбаченими ситуаціями настільки великий, що навіть, приміром, вигравши в лото, ви перш за все відчуваєте якісь сумніви, побоювання. Потреба сталості і стабільності цілком зрозуміла, але коли вона виростає до надмірних розмірів, то щонайменші зміни обставин уже руйнують у вас почуття впевненості в собі. Якщо довести цю думку до логічного кінця, то мова піде про відмову від розвитку власної особистості. Якщо ви хочете себе змінити, то вам доведеться змиритися з тим, що певна доля невпевненості у вашому характері все-таки залишиться.

ТЕСТ 8 «НАСКІЛЬКИ ВИ ЧЕСТОЛЮБНІ?»

Ми пропонуємо вам перевірити своє честолюбство. Відповідайте на питання «так» чи «ні».

1. Іноді ви думаєте, що ваша кар'єра, робота, взагалі життя могли б скластися трохи краще?
2. Ви готові працювати вечорами і у вихідні аби добитися мети?
3. Після того, як одна мета була досягнута, ви беретеся за наступну у вашому списку?
4. Ви прагнете добути уроки з поразок і перемог?
5. Якщо вам представилася можливість висунутися, але при цьому відштовхнути конкурента, ви, не замислюючись зробите це?
6. Ви часто читаєте або вивчаєте щось цікаве?
7. Ви згодні, що людина може добитися багато чого, якщо чогось схоче, а потім підкріпить бажання дією?
8. Ви погодитеся змінити роботу, хай навіть втративши темп, на іншу більш цікаву?
9. В даний час ви докладаєте всі зусилля, щоб вибитися вперед?
10. Ви вважаєте, що, загалом, люди швидше доб'ються успіху, якщо їм подобається їх робота?
11. Невдачі, які ви зазнали у минулому, тільки укріпили ваше бажання добитися успіху?
12. Ви вважаєте, що потрапити на самий верх – це чудова, гідна мета, щоб за неї боротися?
13. Якщо вам запропонують більш високу посаду в іншому місті або країні, ви погодитеся?
14. Вас надихає можливість працювати на себе, а не на іншу людину?
15. Ви шукаєте, чим ще можна бути корисним шефу?
16. **У** вас є список планів, які ви хочете виконати?

17. Ви постійно щось плануєте, розраховуєте або експериментуєте, щоб швидше досягти мети?
18. Ви визначили терміни досягнення однієї або декількох своїх цілей?
19. Ви дуже цінуєте час і непокоїтеся, якщо витратили (або думаєте, що витратили) його дарма?
20. Ви розвішуєте на стінах або розставляєте на столі картки з надихаючими девізами і афоризмами, щоб підтримати своє прагнення до перемоги?

Зарахуйте по 5 балів за кожне «так» і 0 балів за кожне «ні». Потім підсумуйте набрані бали.

Якщо ваш результат:

Від 90 до 100 балів. Чудово! Цей високий результат показує, що у вас величезне честолюбство. Завдяки ньому ви зможете досягти значних успіхів.

Від 80 до 90 балів. Це – добрий результат. Ви здатні піднятися досить високо по службових сходах, але пам'ятайте, що ви могли б піднятися і вище.

Від 70 до 80 балів. У вас середнє честолюбство. Ваша стеля не висока, так що постарайтеся розвинути в собі прагнення до успіху.

Від 60 до 70 балів. Судячи з результатів, у вас майже немає честолюбства. Вам слід значно більше працювати над собою.

Від 50 до 60 балів. Честолюбство – не ваша відмінна риса. Якщо хочете, можете спробувати виробити в собі це відчуття, але починати потрібно негайно.

Запам'ятайте. Щоб добитися успіху, потрібне здорове честолюбство, яке підштовхує вас вперед.

Дуже сильно розвинене честолюбство погубило Макбета, але відсутність цієї чудової якості погубила не одну кар'єру.

Тому не ставте собі дуже доступні цілі. Розширюйте свій горизонт. Ухваліть рішення що б то не стало зробити те, про що ви мрієте. Добивайтесь свого з наполегливістю бульдога, щоб кожний вечір бути трохи ближче до мети, ніж вранці. Почніть зараз, і результати не примусять себе чекати.

ТЕСТ 9 «ВАШЕ ВМІННЯ СЛУХАТИ»

При відповіді на питання тесту використовуйте дев'яти бальну шкалу оцінки (9 – якість, яка властива вам в найбільшій мірі, 1 – якість, яка властива вам у найменшій мірі). Постарайтеся відповідати щиро.

1. Як часто ви робите вигляд, що слухаєте, а самі думаєте про інше?
2. Як часто вам доводиться «закруглювати» тему бесіди, якщо співрозмовник вам нецікавий?
3. Як часто манера мови і поведінки співрозмовника вас дратують?
4. Як часто в процесі спілкування у вас виникають конфліктні ситуації?
5. Як часто ви перериваєте свого співрозмовника, щоб вставити свою репліку, акцентувати увагу на суті обговорюваного питання?
6. Як часто в процесі бесіди вам доводиться поправляти співрозмовника, якщо він використовує неправильні терміни чи наголоси?
7. Як часто в процесі бесіди вас провокують на те, щоб ви підвищили голос чи брутальністю відповіли на брутальність?
8. В якій мірі для вас характерна звичка перебивати співрозмовника в розмові?

9. Як часто вам доводиться говорити зі співрозмовником у повчальному чи іронічному тоні?
10. Як часто вам доводиться відмовлятися від розмови, якщо ваш співрозмовник торкається проблем, які вам неприємні?

Обробка результатів. Підрахуйте суму набраних вами балів.

Ваш рівень уміння вислухати співрозмовника:

- 79 – 90 балів – дуже низький;
- 71 – 78 балів – низький;
- 63 – 70 балів – нижче середнього;
- 55 – 62 бала – трохи нижче середнього;
- 47 – 54 бала – середній;
- 39 – 46 балів – ледве вище за середній;
- 31 – 38 балів – вище за середній;
- 23 – 30 балів – високий;
- 10 – 22 бала – дуже високий.

ТЕСТ 10 «НАСКІЛЬКИ ВИ РОЗСУДЛИВІ»

Відповідайте, будь ласка «так» чи «ні» на наступні питання:

1. Ви можете вийти з себе з самого незначного приводу?
2. Чи боїтеся ви вивести з себе людину, знаючи, що вона фізично сильніша вас?
3. Ви можете почати скандал тільки для того, щоб на вас звернули увагу?
4. Вам подобається їздити на великій швидкості, навіть якщо це пов'язано з ризиком?
5. Коли хворієте, чи не дуже ви захоплюєтеся ліками?
6. Чи підете ви на все, щоб отримати те, чого дуже хочеться?
7. Чи подобаються вам великі собаки?
8. Чи любите ви годинами сидіти на сонці?
9. Чи упевнені ви, що коли-небудь станете знаменитістю?
10. Чи умієте ви вчасно «вийти з гри», якщо відчуваєте, що починаєте програвати?
11. Чи є у вас звичка багато їсти, навіть коли ви не голодні?
12. Чи вважаєте ви за краще наперед знати, що вам подарують?

Ключ до тесту. Підрахуйте бали, проставивши собі за відповідь «так» на питання 2 і 10 і за відповіді «ні» на всі питання, що залишилися, по 1 балу і порахуйте суму.

Інтерпретація результату:

Якщо ви набрали менш 4-х балів, то ви абсолютно нерозсудливі. Вам завжди всього мало. Ви можете відчувати себе нещасним через дрібницю. Вам варто навчитися радіти приємним дурницям, яких не так мало. Це допоможе вам стати спокійнішим і більш розсудливим.

Якщо ви набрали 4 – 8 балів, то можна сказати, що ви потрапили в «золоту середину». У вас прекрасне відчуття міри. Ви точно знаєте свої можливості, не

женитесь за журавлями, коли в руках є синиця. І хоча у вас є трохи божевілля, але це тільки додає вам чарівності.

Якщо ви набрали більше 8 балів, то ви надзвичайно розумні. Ваші потреби помірні. Вам не варто боятися розчарування. Але, мабуть, ваше життя одноманітне? Зробіть так, щоб воно було більш різноманітним, ви будете більше спілкуватися і життя стане цікавішим.

ТЕСТ 11 «НАСКІЛЬКИ ВИ ТЕРПИМИЙ»

Чи допускаєте ви існування думки, відмінної від вашої, чи відноситеся ви до неї з повагою, чи терпимий (толерантний) ви? Перед вами тест, який, сподіваємося, хоча б приблизно допоможе визначити ступінь вашої толерантності. Але одна умова: відповідайте на питання швидко, не задумуючись.

1. Чи неприємна вам ситуація, в якій доводиться відмовлятися від плану, придуманого вами, тому що точно такий же план запропонували ваші колеги, партнери:

а) "так", б) "ні".

2. Ви зустрічаєтеся з друзями і хтось пропонує почати гру. Чому ви надаєте перевагу:

а) щоб брали участь тільки ті, хто добре грає;

б) щоб грали і ті, хто ще не знає правил гри.

3. Чи викликають у вас ворожість люди, які у громадських місцях з'являються в нетверезому стані:

а) якщо вони не порушують допустимих меж поведінки, вас це взагалі не цікавить;

б) вам завжди неприємні люди, що не вміють себе контролювати.

4. Ви спокійно сприймаєте неприємні для вас новини:

а) "так", б) "ні".

5. Чи можете ви легко знайти контакт із тими, у кого інші, чим у вас, професія, становище, звички:

а) вам дуже важко було б це зробити;

б) ви не звертаєте уваги на такі речі.

6. Як ви реагуєте на жарт, об'єктом якого стали ви:

а) вам не подобаються ні самі жарти, ні жартівники;

б) якщо навіть жарт і буде вам неприємний, то ви постараетесь відповісти в такій же жартівливій манері.

7. Чи згодні ви з думкою, що багато людей "сидять не на своєму місці", "роблять не свою справу":

а) "так", б) "ні".

8. Ви приводите в компанію друга (подругу), який (яка) стає об'єктом загальної уваги. Як ви на це реагуєте:

а) вам, чесно кажучи, неприємно, що в такий спосіб увага відвернена від вас;

б) ви лише радієте за нього (неї).

9. В гостях ви зустрічаєте літню людину, яка критикує сучасне молоде покоління, звеличує минулі часи. Як реагуєте ви:

а) ідете раніше під прийнятним приводом;

б) вступаєте в суперечку.

А тепер підрахуйте бали. З цієї метою запишіть по 2 бали за відповіді: 1б, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8б, 9а.

Від 0 до 4 балів. Ви непохитні і, вибачте, уперті. Де б ви не знаходилися, може

виникнути таке враження, що ви прагнете нав'язати свою думку іншим, а щоб досягти своєї мети, часто підвищуєте голос. З вашим характером важко підтримувати нормальні відносини з людьми, які думають інакше, чим ви, не погоджуються з тим, що ви говорите і робите.

Від 6 до 12 балів. Ви здатні твердо відстоювати свої переконання. Але ви, безумовно, можете і вести діалог, якщо вважаєте потрібним, змінювати свої переконання, коли це необхідно. Але часом ви здатні і на зайву різкість, неповагу до співрозмовника. І в такий момент ви дійсно можете виграти суперечку з людиною, у якої більш слабкий характер. Але чи варто “брати горлом” тоді, коли можна перемогти і більш гідно?

Від 14 до 18 балів. Твердість ваших переконань відмінно поєднується з великою тонкістю, гнучкістю вашого розуму. Ви можете прийняти будь-яку ідею, з розумінням поставитися до парадоксального на перший погляд вчинку, навіть якщо ви їх не поділяєте. Ви досить критично відноситеся до своєї думки і здатні відмовитися від поглядів, що, як з'ясувалося, були помилкові.

ТЕСТ 12 «НАСКІЛЬКИ ВИ АСЕРТИВНІ»

Відповідайте «так», якщо ви згодні з нижче поданими твердженнями і «ні», якщо не згодні.

1. Мене дратують помилки інших людей.
2. Я можу нагадати другу про борг.
3. Інколи я говорю неправду.
4. Я в змозі подбати про себе сам.
5. Мені траплялося їздити «зайцем».
6. Суперництво краще співробітництва
7. Я часто звинувачую себе із-за дрібниць.
8. Я людина самостійна і досить рішуча.
9. Я люблю усіх, кого знаю.
10. Я вірю в себе. У мене вистачить сил, щоб подолати поточні проблеми.
11. Нічого не поробиш, людина завжди повинна бути наготові, що б зуміти захистити свої інтереси.
12. Я ніколи не реаую на непристойні жарти.
13. Я поважаю авторитети і захоплююся ними.
14. Я нікому не дозволю вити із себе мотузки. Я заявлю протест.
15. Я підтримую будь-яке добре починання.
16. Я ніколи не брешу.
17. Я практична людина.
18. Мене пригнічує навіть думка, що я можу зазнати невдачі.
19. Я згодний з виразом: «Руку допомоги насамперед шукай у власного плеча».
20. Друзі мають на мене великий вплив.
21. Я завжди прав, навіть якщо інші думають інакше.
22. Я згодний з тим, що важлива не перемога, а участь.
23. Перш ніж щось розпочати, я добре подумаю, як це сприйматимуть інші.
24. Я ніколи нікому не заздрю.

Тепер підрахуйте кількість позитивних відповідей у наступних позиціях:

1, 6, 7, 11, 13, 18, 20, 23.

Це буде рахунок «А» =

2, 4, 8, 10, 14, 17, 19, 22.

Це буде рахунок «Б» =

3, 5, 9, 12, 15, 16, 21, 24.

Це буде рахунок «В» =

Ключ до тесту “Наскільки ви асертивні”

Спосіб поведінки, що характеризується вмінням домовлятися і приходити до згоди з оточуючими, причому не тільки з вигодою для себе, але і, як правило, з вигодою для партнерів називається асертивним.

Підведемо підсумки.

Якщо у вас найвищий показник досягнутий у рахунку «А», то ви маєте уявлення про асертивність, а якщо і не маєте, то вам притаманна ця якість. Але ви не занадто часто користуєтеся нею. Ви часто відчуваєте невдоволення собою і оточуючими.

Якщо у вас найвищий показник досягнутий у рахунку «Б», то ви на правильному шляху і можете дуже добре опанувати асертивність. У принципі ви вже зараз здатні діяти в потрібному напрямку. Часом ваші спроби поводитися асертивно виливаються в агресивність. Але якщо це трапляється зрідка, то це не так і важливо. Який учень не набивав собі шишок!

Якщо у вас найвищий показник досягнутий у рахунку «В», то, незважаючи на результати попередніх двох підрахунків, у вас дуже хороші шанси опанувати асертивністю. Коротше кажучи, у вас склалася думка про себе і свою поведінку, ви оцінюєте себе реалістично, а це хороша база для оволодіння таким важливим вмінням, яке необхідне при контактах з оточуючими.

Якщо у вас найменший показник досягнутий у рахунку «Б», то це говорить про те, що вам не вдається використати багато шансів, які дає життя. Але це не трагедія. Важливо навчитися жити в злагоді із собою і знати, що потрібно робити.

Якщо у вас найменший показник досягнутий у рахунку «А», то асертивності ще можна навчитися.

Якщо у вас найменший показник досягнутий у рахунку «В», то це вже проблема. Ви себе переоцінюєте і поведетесь не зовсім щиро. Мова йде навіть не стільки про самообман, скільки про те, що ви бачите себе в кращому світлі...Не погано було б поміркувати над собою.

ТЕСТ 13 «ЧИ КОНФЛІКТНА ВИ ОСОБА?»

З наведених нижче варіантів відповідей на питання оберіть той, який в найбільшій мірі відповідає вашій поведінці. Будьте щирі.

1. Уявіть, що в громадському транспорті починається суперечка. Що ви зробите:
 - А. Не втручатимусь у суперечку.
 - Б. Можу втрутитися, стати на бік потерпілого, того, хто правий.
 - В. Завжди втручаюся і до кінця відстоюю свою позицію.
2. Чи критикуєте ви на зборах керівництво за допущені помилки?
 - А. Ні, не критикую.
 - Б. Так, але залежно від мого особистого ставлення до нього.
 - В. Завжди критикую за помилки.

3. Ваш безпосередній керівник пропонує свій план роботи, який вам здається нерациональним. Чи запропонуєте ви свій план, який здається вам кращим?
- А. Ні, тому що рано чи пізно це може для мене погано скінчитися.
 - Б. Якщо інші мене підтримають, то пропонуватиму.
 - В. Звичайно, я наполягатиму на своєму плані.
4. Чи любите ви сперечатися зі своїми колегами, друзями?
- А. Тільки з тими, хто не ображається, і коли суперечки не псують наших стосунків.
 - Б. Так, але тільки з принципових, важливих питань.
 - В. Я сперечаюсь з усіма і з будь-якої причини (зачіпки).
5. Хтось прагне пролізти попереду вас, без черги, ви:
- А. Міркуєте, що і ви не гірші і теж прагнете обійти чергу.
 - Б. Обурюєтеся, але подумки.
 - В. Відверто висловлюєте своє обурення.
6. Уявіть собі, що розглядається раціоналізаторська пропозиція, експериментальна робота вашого колективу, в якій є сміливі ідеї, але є і помилки. Ви знаєте, що ваша думка буде визначальною у вирішенні долі цього проекту. Як ви вчините?
- А. Я висловлююсь і про позитивні, і про негативні сторони цього проекту.
 - Б. Відзначу позитивні сторони проекту і запропоную надати можливість для його доопрацювання.
 - В. Буду критикувати проект, бо коли претендуєш на новизну, то не треба помилятися.
7. Уявіть собі, що теща (свекруха) закликає вас до економії та ощадливості, каже вам про вашу марнотратність, а сама частенько купує дорогі старовинні речі. Вона хоче взнати вашу думку про своє останнє придбання. Що ви їй скажете?
- А. Схвалю куплену річ, якщо вона їй принесла задоволення.
 - Б. Скажу, що річ не має художньої цінності.
 - В. Постійно сперечаюсь, сварюся з нею через це.
8. У парку ви зустріли підлітків, які палять цигарки. Як ви відреагуєте?
- А. Для чого мені псувати настрій через чужих, погано вихованих молодиків.
 - Б. Зроблю їм зауваження.
 - В. Якщо б це було не в громадському місті, то я б їх “визбирав”.
9. У ресторані ви помітили, що офіціант обрахував вас:
- А. У такому разі не дам йому чайових, хоча і збирався це зробити,
 - Б. Попрошу, щоб він ще раз склав рахунок при мені.
 - В. Це дасть мені підставу до скандалу.
10. Ви в будинку відпочинку. Адміністратор займається сторонніми справами, сам розважається, замість того, щоб виконувати свої обов'язки. Чи обурює це вас?
- А. Так, але якщо я навіть і висловлю йому якісь претензії, то навряд чи це щось змінить.
 - Б. Я знайду спосіб поскаржитися на нього, хай його покарають навіть звільнять з роботи.
 - В. Прискіпуюсь до обслуговуючого персоналу або зганяю злість на дружині.
11. Ви сперечаєтесь зі своїм сином-підлітком і переконуєтеся, що він правий. Чи визнаєте ви свою помилку.?

А. Так, визнаю.

Б. Думаю, що визнаю.

В. Який же буде у мене авторитет, якщо я зізнаюся, що не правий?

Підраховуємо результати. Якщо ви вибрали відповідь “А”, то запишіть собі 4 бали, якщо “Б” – то 2 бали, якщо “В” – то 0 балів. Тепер визначте суму балів, які ви набрали.

Інтерпретація результатів тесту.

Якщо ви набрали від 30 до 44 балів. Ви тактовні. Не любите конфліктів. Умієте їх загасити, легко уникаєте критичних ситуацій. Коли ж вам доводиться вступати в суперечку, то ви враховуєте, як це може відбитися на вашому службовому становищі або приятельських стосунках. Ви прагнете бути приємним для оточуючих, але коли їм необхідна допомога, ви не завжди наважуєтесь її надати. Чи не гадаєте ви, що цим самим втрачаєте повагу до себе в очах інших?

Якщо ви набрали від 15 до 29 балів. Про вас кажуть, що ви – конфліктна особа. Ви наполегливо захищаєте свою думку, незважаючи на те, як це вплине на ваші службові чи особисті стосунки. І за це вас поважають.

Якщо ви набрали від 10 до 14 балів. Ви дріб'язкові, шукаєте зачіпки для суперечок, більшість з яких зайві. Ви не образитесь, якщо вас будуть вважати любителем скандалів? Поміркуйте, чи не приховується за вашою поведінкою комплекс неповноцінності?

ТЕСТ 14 «ЯКИЙ ВИ ХИТРУН»

На поставлені питання ви повинні дати відповіді «так» чи «ні».

1. Коли вам хочеться сказати щось неприємне, чи замислюєтеся ви над тим, що це може образити співрозмовника?

2. Коли ви спізнюєтеся на роботу (заняття), чи прагнете ви пройти на робоче місце таким чином, що б вас не помітили?

3. Чи просите ви колег, товаришів по роботі зробити для вас те, що ви боїтеся або не бажаєте зробити самі?

4. Чи вважаєте ви, що в будь-яких випадках краще чесно програти, ніж нечесно виграти?

5. Коли ви намагаєтесь (або намагалися) над ким-небудь пожартувати, кого-небудь розіграти, чи відразу ваші партнери розуміють, чиїх це рук справа?

6. Чи можете ви сказати партнеру явну неправду, щоб спровокувати його на відвертість і поступки?

7. Чи вміли ви в школі списувати у сусіда по парті контрольну роботу так, щоб він або вчитель нічого не помітив?

8. Чи завжди ви знаходите спосіб отримати те, чого вам дуже хочеться?

9. Чи умієте ви так схитрувати, щоб цього ніхто не помітив?

Підведемо підсумки.

Поставте собі по балу за позитивні відповіді на питання 2; 3; 5; 6; 7; 8; 9 і за негативні відповіді на питання 1 і 4. Складіть суму балів.

Коментар:

Більше 6 балів. Ви не просто хитрун. Ви винятковий хитрун. Немає нічого, чого б ви не могли досягти. Але в цьому є один мінус – хитрість часто веде до нещирості в спілкуванні з людьми. Мабуть, варто бути, хоча б в певних ситуаціях ділового спілкування, більш відкритим.

3 – 6 балів. Ви, безумовно, людина думуюча, вас важко обдурити, і ви, у свою чергу, не любите говорити неправду. Для ділової комунікації це позитивна характеристика і ефективна стратегія поведінки.

Менше 3 балів. Ви, на жаль, вельми наївні, і ввести вас в оману або просто обхитрувати діловим партнером дуже легко. Цьому сприяють ваша довірливість і неухважність.

ТЕСТ 15 «ВАШ РІВЕНЬ РОЗВИТКУ ПОЧУТТЯ ГУМОРУ»

Уважно прочитайте кожне із наведених нижче питань, виберіть один із варіантів відповідей, який в найбільшій мірі характеризує вас і відмітьте його. Будьте щирі.

1. Чи відчуваєте ви потребу почитати, послухати по радіо або подивитися по телевізору щось комічне?

А) ні; Б) коли як; В) так.

2. Знаходячись в компанії, чи прагнете ви і чи виходить у вас досить ефектно розповісти якийсь анекдот або кумедний випадок?

А) найчастіше ні; Б) коли як; В) так.

3. Чи здатні ви, використовуючи почуття гумору, вийти з неприємної ситуації?

А) ні; Б) коли як; В) так.

4. Яким типам кінофільмів ви надаєте перевагу?

А) серйозним, філософським; Б) будь-яким, але талановито поставленим; В) комедіям.

5. Чи любите ви цирк, клоунаду, гумористичні репризи?

А) ні; Б) коли як; В) так.

6. Чи доставляє вам щиру насолоду перечитувати на дозвіллі книги типу «12 стільців» та «Золоте теля» Ільфа та Петрова?

А) читав, але не перечитував; Б) іноді хочеться перечитати; В) часто перечитую.

7. Чи багато ви знаєте анекдотів, кумедних випадків?

А) ні; Б) знаю, але мало; В) знаю і досить багато.

8. Чи вважають вас колеги та друзі людиною веселою, товариською, здатною бути душею компанії?

А) думаю, що ні; Б) хто як; В) думаю, що так.

9. Як часто ви смієтесь і буваєте в гуморі?

А) такий настрій для мене не характерний; Б) періодично; В) досить часто.

Для визначення рівня вашого розвитку почуття гумору поставте собі за кожен варіант відповіді А один бал, за Б – два бали і за В – три бали. Підсумуйте всі отримані бали і результат порівняйте зі шкалою, наведеною в таблиці.

| Рівень розвитку почуття гумору | Сума балів |
|--------------------------------|------------|
| 1-й – дуже низький | 9 – 11 |
| 2-й – низький | 12 – 13 |

| | |
|------------------------------|---------|
| 3-й – нижче середнього | 14 – 15 |
| 4-й – трохи нижче середнього | 16 – 18 |
| 5-й – середній | 18 – 19 |
| 6-й – ледве вище за середній | 20 – 21 |
| 7-й – вищий за середній | 22 – 23 |
| 8-й – високий | 24 – 25 |
| 9-й – дуже високий | 26 – 27 |

5. ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА СТУДЕНТА

Індивідуальна робота студента полягає в написанні і захисті реферату на одну із наступних тем (номер якої обирається у відповідності до номера студента в журналі академічної групи):

1. Ділова комунікація, її види та значення.
2. Підготовка до проведення ділових бесід та переговорів.
3. Завдання та зміст структурних складових ділової бесіди.
4. Стратегії ведення ділових переговорів.
5. Тактика ведення ділових переговорів.
6. Культура ведення телефонних переговорів.
7. Підходи (стилі) ведення ділових переговорів.
8. Фактори, які впливають на успіх в переговорах.
9. Мистецтво слухати та розуміти співрозмовника.
10. Мистецтво слухати та переконувати партнерів по переговорах.
11. Невербальні засоби спілкування.
12. Особливості ведення ділових переговорів з іноземцями.
13. Візуальна психодіагностика в діловому спілкуванні.
14. Аргументування в процесі ведення ділових бесід та переговорів.
15. Запитання та їх роль в ділових переговорах.
16. Коли і як відповідати на запитання в процесі ділових переговорів?
17. Вербальні засоби спілкування.
18. Як відповідати на запитання та заперечення в ході переговорів.
19. Конфлікти на переговорах та способи їх вирішення.
20. Особливості ведення переговорів по цінах.
21. Організація проведення ділових бесід та переговорів.
22. Ускладнення на переговорах та способи їх подолання.
23. Як ефективно проводити завершальну фазу ділових переговорів.
24. Техніка контр аргументування в ділових переговорах.
25. Фази початку та інформування ділової бесіди та умови їх ефективного проведення.
26. Види та техніка постановки питань в процесі ділових переговорів.
27. Етика ділового спілкування.
28. Переговори закінчені, що далі?
29. Заперечення в ході переговорів та способи їх подолання.
30. Мистецтво виражати свої думки.

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Аксенов Д.В., Борисова В.А. Геній общения. – М.: Академический Проект 2004. (є в електронному фонді кафедри).
2. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навч. посібник. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 226 с. (шифр в каталозі бібліотеки КНТУ 87.7 я7 Г 16).
3. Грачев Ю. Н. Ведение переговоров с иносфирмами. – М.: ЗАО «Бизнес –школа «Интел – Синтез», 2000. – 112с. (65. 843 Г 78)
4. Лукашук И.И. Искусство деловых переговоров: Учебно-практич. пособие. Изд-во БЕК, 2002. – 208 с. (88.7 я7 Л 84).
5. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: Навч. посібник. –К.: Академвидав, 2004. – 289 с. (88..53. я7 X 65).

Додаткова

1. Андреев В. И. Конфликтология: Искусство споров, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М.: Народн. Образование, 1995. – 160 с (*88.5 Б 48 шифр в каталозі бібліотеки ім. Чижевского А. Л.)
2. Берд П. Обуздай свой телефон. – Минск: Амалфея, 1997. – 211с.
3. Гурьянов Ю. Г. и др. Этика предпринимательства: Учеб. пособ. – Кировоград, ООО «Имэкс ЛТД», 2002. – 346с. (87. 754. я 7 Г 95).
4. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. – К.: Альтерпрес, 2003. –368с. (87. 7 Д 46)
5. Дональдсон М. К., Дональдсон М. Умение вести переговоры для «чайников». – К.: Диалектика, 1999. – 369с. (*88. 5 Д67).
6. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей. К.: Молодь, 1990. – 168с. (15. К 24).
7. Культура ділового спілкування: Навч. посібник /Укл. Л. Г. Зубенко, В. Д. Немцов. – К.: ЕксОБ, 2002. – 200с. (88. 53. я7 К 90).
8. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: Теорія і практика: Навч. посібник – К.: ТОВ “УВПК “ЕксОб”, 2001. – 512с. (88. 5. я7 Л 72)
9. Межличностная коммуникация для руководителя: Методическое пособие / Составитель О. Воронин. (є в електронному фонді кафедри).
10. Осовська Г. В. Комунікація в менеджменті /Навч. посібник. – К.: Кондор, 2004. – 218 с.
11. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навч. посібник: – К.: Вид-во Євро. унів-ту, 2004. – 309 с. (67.7я7 П14).
12. Пиз А. Язык жестов. Минск: Парадокс, 1998. – 413с. (*88. 36 П 32).
13. Потеряхин А. Л. Психология управления: Основы межличностного общения. – К.: ВИРА – Р, 1999. – 384с. (88. 53 П 64)
14. Томпсон П. Самоучитель общения. – СПб.: Питер, 2002. – 247с. (*88. 5 Т 56).